

एस्पायर फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड

सीआईएन: U65929KA2022PTC167759

आरबीआई एकीकृत लोकपाल योजना की मुख्य विशेषताएं

एस्पायर फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड

सीआईएन: U65929KA2022PTC167759

ग्राहकों की शिकायतों के समाधान के लिए एक तंत्र स्थापित करने के उद्देश्य से, भारतीय रिज़र्व बैंक (“**आरबीआई**”) ने आरबीआई द्वारा विनियमित संस्थाओं द्वारा प्रदान की गई सेवाओं से संबंधित शिकायतों के समाधान के लिए “एकीकृत लोकपाल योजना, 2021” (जिसे आगे “एकीकृत योजना” कहा जाएगा) शुरू की है। एस्पायर फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड (“**एस्पायर फाइनेंस**” या “**कंपनी**”), एक बेस-लेयर, नॉन-डिपॉज़िट लेने वाली गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी के रूप में, आरबीआई द्वारा निर्धारित एकीकृत योजना को अपनाया है।

एकीकृत योजना शिकायत निवारण के लिए शक्तियों, कार्यों और प्रक्रियाओं के साथ-साथ लोकपाल के अधिकार क्षेत्र को रेखांकित करती है। एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 के पैराग्राफ 18 के अनुसार, हमारा उद्देश्य हमारे ग्राहकों को उक्त योजना की मुख्य विशेषताओं से अवगत कराना है। एकीकृत योजना को [यहां देखा जा सकता है](#)। यदि कोई ग्राहक कंपनी की [शिकायत निवारण नीति](#) में निर्धारित तंत्र के माध्यम से प्रदान किए गए समाधान से असंतुष्ट है, तो वे अपनी शिकायतों के समाधान के लिए RBI लोकपाल से संपर्क कर सकते हैं। कंपनी ने एक प्रधान नोडल अधिकारी को नामित किया है जो कंपनी का प्रतिनिधित्व करेगा और RBI एकीकृत लोकपाल योजना के तहत आवश्यक RBI लोकपाल और अपीलीय प्राधिकरण को जानकारी प्रदान करेगा। कंपनी के प्रधान नोडल अधिकारी का विवरण नीचे पाया जा सकता है:

नाम: मनोज राठी

फ़ोन नंबर: 6326098268

ईमेल: manoj@aspirefinance.in

एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 की मुख्य विशेषताएं

प्रयोज्यता: आरबीआई एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 (“**योजना**”) भारतीय रिज़र्व बैंक अधिनियम, 1934, बैंकिंग विनियमन अधिनियम, 1949 और भुगतान और निपटान प्रणाली, अधिनियम, 2007 के प्रावधानों के तहत सभी विनियमित संस्थाओं पर लागू होती है, जिसमें कंपनी जैसी गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियां भी शामिल हैं।

शिकायत दर्ज करने का आधार: कंपनी के किसी कार्य या चूक के कारण सेवा में कमी होने से व्यथित कोई भी ग्राहक व्यक्तिगत रूप से या अधिकृत प्रतिनिधि के माध्यम से योजना के तहत शिकायत दर्ज कर सकता है।

योजना के अंतर्गत विचार न किए गए मामले:

- कंपनी का वाणिज्यिक निर्णय/निर्णय।
- आउटसोर्सिंग अनुबंध से संबंधित विक्रेता और कंपनी के बीच विवाद।
- शिकायत सीधे लोकपाल को संबोधित नहीं की गई।
- कंपनी के प्रबंधन या अधिकारियों के विरुद्ध सामान्य शिकायतें।

पता: पुराना नंबर 469/389, नया नंबर 1424, दूसरी मंजिल, येलहंका ओल्ड टाउन पोस्ट ऑफिस के पीछे, नेहरू नगर, येलहंका, बेंगलुरु- 560064 (कर्नाटक); **ईमेल आईडी**: manoj@aspirefinance.in; **मोबाइल नंबर**: 6362 098 268

एस्पायर फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड

सीआईएन: U65929KA2022PTC167759

- ऐसा विवाद जिसमें कंपनी द्वारा किसी वैधानिक या कानून प्रवर्तन प्राधिकरण के आदेश के अनुपालन में कार्रवाई शुरू की जाती है।
- सेवा रिज़र्व बैंक के विनियामक दायरे में नहीं है।
- आरबीआई द्वारा विनियमित संस्थाओं के बीच विवाद।
- कंपनी के नियोक्ता-कर्मचारी संबंध से जुड़ा विवाद।

योजना के अंतर्गत शिकायत तब तक स्वीकार नहीं की जाएगी जब तक कि :

- शिकायतकर्ता ने योजना के अंतर्गत शिकायत करने से पहले कंपनी को लिखित शिकायत की थी और:
 - (a) शिकायत पूर्णतः या आंशिक रूप से खारिज कर दी गई है और शिकायतकर्ता उत्तर से संतुष्ट नहीं है या शिकायतकर्ता को कंपनी द्वारा शिकायत प्राप्त होने के 30 (तीस) दिनों के भीतर उत्तर नहीं मिला है।
 - (b) शिकायतकर्ता को कंपनी से उत्तर प्राप्त होने के 1 (एक) वर्ष के भीतर लोकपाल को शिकायत की जाती है या जहां शिकायत की तारीख से 1 (एक) वर्ष और 30 (तीस) दिनों के भीतर कोई उत्तर प्राप्त नहीं होता है।
- शिकायत उसी कार्यवाही के कारण के संबंध में नहीं है जो पहले से ही है -
 - (a) लोकपाल के समक्ष लंबित या लोकपाल द्वारा गुण-दोष के आधार पर निपटाया गया या निपटाया गया, चाहे वह एक ही शिकायतकर्ता से प्राप्त हुआ हो या एक से अधिक शिकायतकर्ता या संबंधित पक्षों से प्राप्त हुआ हो।
 - (b) किसी भी न्यायालय, न्यायाधिकरण या मध्यस्थ के समक्ष लंबित या किसी न्यायालय, न्यायाधिकरण या मध्यस्थ द्वारा योग्यता के आधार पर निपटाया या निपटाया गया हो, चाहे वह एक ही शिकायतकर्ता से प्राप्त हुआ हो या नहीं या एक या अधिक शिकायतकर्ता या संबंधित पक्षों से प्राप्त हुआ हो।
 - (c) एक ही कारण के संबंध में शिकायत में न्यायालय या न्यायाधिकरण के समक्ष लंबित या निर्णीत आपराधिक कार्यवाही या किसी आपराधिक अपराध में शुरू की गई पुलिस जांच शामिल नहीं है।
- शिकायत अपमानजनक, तुच्छ या परेशान करने वाली प्रकृति की नहीं होनी चाहिए।
- ऐसे दावों के लिए सीमा अधिनियम, 1963 के अंतर्गत सीमा अवधि की समाप्ति से पहले कंपनी को शिकायत की गई थी।

पता: पुराना नंबर 469/389, नया नंबर 1424, दूसरी मंजिल, येलहंका ओल्ड टाउन पोस्ट ऑफिस के पीछे, नेहरू नगर, येलहंका, बेंगलुरु- 560064 (कर्नाटक); **ईमेल आईडी:** manoj@aspirefinance.in ; **मोबाइल नंबर:** 6362 098 268

एस्पायर फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड

सीआईएन: U65929KA2022PTC167759

- शिकायतकर्ता शिकायत के बारे में पूरी जानकारी प्रदान करता है।

शिकायत दर्ज करने की प्रक्रिया

चरण 1: एस्पायर फाइनेंस के पास लिखित शिकायत दर्ज करें।

चरण 2: यदि शिकायत का समाधान 30 (तीस) दिनों के भीतर नहीं होता है या यदि ग्राहक समाधान से संतुष्ट नहीं है, तो ग्राहक योजना के तहत शिकायत दर्ज कर सकता है।

शिकायत <https://cms.rbi.org.in> पोर्टल के माध्यम से ऑनलाइन या इलेक्ट्रॉनिक या भौतिक मोड (विधिवत हस्ताक्षरित) के माध्यम से नीचे दिए गए पते पर केंद्रीकृत प्राप्ति और प्रसंस्करण केंद्र में दर्ज की जा सकती है:

केंद्रीकृत प्राप्ति एवं प्रसंस्करण केंद्र,

भारतीय रिजर्व बैंक,

चौथी मंजिल, सेक्टर 17,

चंडीगढ़ – 160017

ग्राहक कंपनी की सहायता टोल-फ्री संपर्क केंद्र संख्या 14448 के माध्यम से भी प्राप्त कर सकते हैं, जो सुबह 9:30 बजे से शाम 5:15 बजे तक संचालित होता है।

योजना की प्रतियां श्री मनोज कुमार राठी के पास भी हैं, जो इस योजना के तहत एस्पायर फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड में नामित नोडल अधिकारी हैं।

शिकायतों का समाधान

योजना के तहत लोकपाल के पास शिकायत दर्ज होने के बाद, लोकपाल शिकायतकर्ता और कंपनी के बीच समझौते के द्वारा शिकायत के निपटारे को बढ़ावा देने का प्रयास करेगा। इस उद्देश्य के लिए, लोकपाल के समक्ष कार्यवाही संक्षिप्त प्रकृति की होगी और साक्ष्य के किसी भी नियम से बंधी नहीं होगी।

शिकायतें तब हल मानी जाती हैं जब:

- (a) लोकपाल के हस्तक्षेप पर कंपनी द्वारा शिकायतकर्ता के साथ इसका निपटारा कर लिया गया है; या
- (b) शिकायतकर्ता ने लिखित रूप में या अन्यथा (जिसे रिकॉर्ड किया जा सकता है) सहमति व्यक्त की है कि शिकायत के समाधान का तरीका और सीमा संतोषजनक है; या
- (c) जहां शिकायतकर्ता ने स्वेच्छा से शिकायत वापस ले ली हो।

पता: पुराना नंबर 469/389, नया नंबर 1424, दूसरी मंजिल, येलहंका ओल्ड टाउन पोस्ट ऑफिस के पीछे, नेहरू नगर, येलहंका, बेंगलुरु- 560064 (कर्नाटक); **ईमेल आईडी:** manoj@aspirefinance.in ; **मोबाइल नंबर:** 6362 098 268

एस्पायर फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड

सीआईएन: U65929KA2022PTC167759

जब तक योजना के तहत शिकायत खारिज नहीं की जाती, लोकपाल उचित निर्णय पारित करेगा। यदि शिकायतकर्ता लोकपाल द्वारा शिकायत के निर्णय या अस्वीकृति से संतुष्ट नहीं है, तो योजना के तहत गठित अपीलीय प्राधिकारी के समक्ष 30 (तीस) दिनों के भीतर अपील की जा सकती है।